

消費者行政の歴史を語る

——消費者被害救済の現場から

織田 紀江

(聞き手) 中山幸二

N(中山) では、本日の第二弾目。「消費者行政の歴史を語る」。特に「消費者被害救済の現場から」というテーマで福井県生活科学センターの所長をしておられます、織田紀江さんにお話をさせていただきます。私は、神奈川大学法学部の中山幸二と申しますが、少しばかりこのご案内役をさせていただきます。本日は、第一講演で、やや緊張して講演を聴かれたと思いますので、二番目では少しくつろいだ雰囲気でお聞きいただければというふうに思います。はじめに、織田さんの消費者行政とのかかわりについて簡単に経歴を紹介させていただきますが、ご承知のように消費者保護基本法が昭和四三年に成立いたしましたので、これに基づいて各地に消費生活センター等々が設置されたわけですが、福井県では翌年、昭和四四年の一〇月に「福井県生活科学センター」が設置されたということです。織田さんはこの設立の段階で、昭和四四年の六月に生活企画課(当時県民生活課)というところで、まさにこの生活科学センターの設立準備にあたられまして、一〇月からはこの福井県生活科学センターに入られて、以来ずっと消費者行政の一線

で活躍、ひっぱってこられたという方です。この間、平成二年から四年ほどは県庁の方で消費者行政に携わっておられたということもございますが、平成八年からはこのセンターの所長になられまして、まさに消費者行政の一線で全国的にも消費者行政の地方自治体における行政の先駆的役割を果たし、数々の道を切り開いてこられた方だと思います。ちなみに、織田さん、今でも所長になってからも相談の現場にちよくちよく出られるそうですが、何か特別な姿勢というポリシーがあるのでしょうか。

O(織田) はい。あの私、ご紹介いただきました、福井県生活科学センターの織田でございます。よろしく願いいたします。私、まあ所長というのは割とあまり忙しくないというか、時間的余裕がございますので、時間があるときには必ず相談者のところに行くと、相談員が相談者の話を聞いておりますので、横で聞いているというふうなことを必ずやっているわけです。これは私も、先ほどご紹介いただきましたように、県の消費者行政に四年間おりました、そのときに長い間センターでいろんな情報が手に入ってきて、そして、ああ県民の声っていうのをいろいろ聞いてきて、こんなんだなと思って消費者行政に入ったんですね。そして同じ消費者行政の部門であるのに、もう、まったく消費者の声が聞こえなくなってしまうんですね。その四年間、センターであんなに大騒ぎしているのに、この県の消費者行政、なんて静かなんだらう。こんな感じなんです。県民の声が聞こえてこないというのを四年間体験しました。そうなりますと、その情熱っていうのがやっぱり薄れてくるっていう感じがします。その情熱は県民に接していないとだめなんだなとつくづく考えまして、できるだけ相談者と接する、県民と接するというのを第一前提にしているわけなんです。そういう意味で出ているわけなんです。

N あの、大変これは示唆的なところで、あるいは織田さんの消費者行政に対する取り組み、あるいは基本的なスタンスが現れているんじゃないかというふうに思うんですね、消費者行政というものの自治体の行政における位置づ

けというんでしょうか。

O はい。

N ちらっと、そのへんについての皮肉も込めて、難しい点も含めて示唆的な点があったかと思います。多分これは後ほど何らかの形で、また触れていただくことになるかと思っています。

さて、まあ、ちょうど来年でこの福井県的生活科学センターは満三〇年を迎えるということなんですけれども……
O そうでございますね。

N 織田さんから、特にこの相談の現場から見えてこられて、消費者の意識というのはずいぶん変わったのでしょうか。

O そうですねえ、どのセンターも全国的に相談件数が増えているという実態がありますが、消費者の意識がじゃあ変わったかというのを、私はいつも相談の中から分析しているんですけれども、相談の中身を分けてみますと、相談件数が増えてきているのは契約関係の相談がどんどん増えてきているんですね。商品苦情というか、それは割と横ばいなんです。PL法ができたとき、ちょっと増えましたけど、それも、どのセンターも、あのあと横ばいなんです。契約問題はなぜ、こう増えてくるんだろうということを考えますと、おおかた契約問題はだまされたとかそういう感じのものなんですけれども。今、五〇万円払わなくちゃだめ、一〇〇万円払わないとだめ、なんとかならないか、ということとで助けてくれるところを探すということがあるわけなんです。だから、もう消費者の権利とか意識とかそんなのなくっても、とにかく助けを求めてくるというふうなところがどうしても強いんじゃないかと思うんです。それに比べて商品被害っていうのは、そんなじゃなくって、去年もSONYの乾電池の社告を出させるところまでいったんですけど、その相談を持ってきた方は、ウォークマンにその乾電池を入れといて、ウォークマン壊れちゃっ

たんです。メーカーとか販売店に行けば、すぐ直してくれるわけなんですよ。SONYなんかはすぐ直してくれますよね。でもそれをあえて、なぜセンターの窓口にきたかというのと、やっぱり原因を知りたいと、そういうことがあって消費者の権利とか意識っていうのがはつきりした方がこられるわけで、商品の相談件数が横ばいっていうのは、あまり消費者の権利意識っていう、その数的な問題ですけどね、変わってないんじゃないかな。意識のある人はほんどん意識があがってくるんだけど、全体的にはあまり消費者の権利っていうのはそんなに変わってないんじゃないかなと私は思ってるんですけれど。

N この辺は最近問題となっております消費者契約法の評価ということとも関連するかと思うんですけれど。私など大学で若い学生たちと接してますと、この一〇年間でもずいぶん意識が変わったという感じがするんですね。過去三〇年と比べてみたら、日本人のライフスタイル、特に若い人のライフスタイルが変わるし、意識もずいぶん変わってくる。まあ一説には権利意識が強まったとかですね、権利主張をどんどんするようになったというふうにいわれます。しかし、今おっしゃった織田さんの感触からすると、それほどまだ消費者の権利意識は変わっていない。少なくとも消費者被害との関連でいくと、自ら権利を主張できるとかですね、ルートに乗せていくところまでは期待できないという感じですね。

O と思いますね。利己的と権利意識は違いました、PL法ですか、あの法律を使って裁判っていうのがですね、消費者の権利を意識してやる裁判なんてすごく少ないですよ。PL法ができたときに、あたかも裁判国になるようなそういうようなイメージがあつて、PL法がうんぬんされましたけれども、あれを生かして消費者の権利を主張しているなんていうのは、極々わずかですね、じゃあ私自身も意識が変わったかと考えてみるとですね。私いつも相談にこられた方に自分をその立場に置き換えて考えるわけなんですけど、私なんか三〇年間もやってきたんだから、

一般の人と比べると消費者の権利を随分主張する方ですよ。でも裁判を気軽にやるかということですね、傍目を気にする自分っていうのをやっぱり意識しますね。裁判ってとても特別なところっていう意識です。じゃあセンターの窓口に相談に来るっていうこと、センターへこられる方が、どういう思いでいらっしやるんだろうと思って、じゃあ私が県庁の中へですね、まあ県の職員ですから堂々と入っていかれますが、自分の課へ入るときはいいんですよ、じゃあほかの課へ入って行った時のことを思いますとね、シーンと静まり返ったところにですね、県民の税金でやっている県庁だから、自分は職員だからといって堂々と入っていくかというのと、やっぱりこそこそ、だいたいキヨロキヨロと、誰か話しやすそうな人はいないかなと、そんなふうを考えている自分をみますとね、そう人間って変わらないんじゃないかなと思います。弁護士会なども、どんどん消費者問題に対して積極的に出てきてくださっていますけれどね、やっぱり全体的なレベルというか、人間の意識はなかなか変わらないんじゃないかなというふうに自分をおいて考えているわけなんです。

N 一般化しますと、——私は大学で民事訴訟法とか民事執行法とかそういう裁判所の手続を専門にやっているんですけども、——だんだん権利意識が高まり、訴訟利用が広まるということをあてにして、訴訟費用の援助とか消費者の支援なんて考えているんですが、なかなかこういった消費者被害の現場って、まだまだそこまではないで、司法による救済よりも行政、特にセンターによる救済の部分が随分大きいということなんでしょうね。えっと、これはまた後に関連した形でとりあげられるかもしれませんが。それではさっそく、織田さんがここ三〇年近くやってこられたわけですけども、特に福井県を中心に扱ってこられた消費者紛争、特に、今までお話を伺ったところでは、集団訴訟まで発展していったような事件がいくつかあったように聞いているんですけども、ちょっとその辺をいくつか紹介していただけますか。そして、できればその代表例を取り上げて、具体的にその受付段階からの発展経過をご説明

いただければと思いますが。お願いいたします。

○ はい。私三〇年近くになろうとしていて、いったい自分は何をしてきたんだろうって、忙しくってというのは言い訳ですけど、まとめてないんですね。で、今回石川先生に、消費者契約法のこととちょっとセンターとして不満なんだという話をしました折にね、出てこないかといわれて、ずうずうしくも田舎からでて来ちゃったわけなんですけど。それでずっと振り返って見てみしたら、随分集団訴訟みたいなもの、被害者の会を作ってその上で訴訟をするみたいなのをやっている。時々国センの方とか消費者運動をやってらっしゃる方と集まって勉強会みたいなことをしているのですが、そんな折まあ福井県は田舎だからそれやりやすいのよなんて言われますけれど、だから福井県独特のものかなあというふうなことも考えているんですけど。何年かおきに集団訴訟をやってきてるんですけど。何で集団訴訟かというところだけ、まず先にお話をさせてほしいんですけど、私は行政の職員ですから、一人を助けるためにね、そうだった一人の相談に来た人を助けるために私がいるならば、それも県民には間違いないけれども、それはすごく人件費が高つくわけなんです。一人の相談から得た情報を多くの県民に返していかねばならない。その一人を、一人の苦情を生かさないとだめだということをいつも思っていたわけなんです。そうするとやっぱり、一人の相談があつて、もつとほかにたくさんの方がいるんじゃないか、ほかの人たちどうしてるんだろう、どうして救ってあげばいいんだろうという考えの中から被害者の会・集団訴訟というのが生まれてきている。こんなふうに自分の中で思っているんです。

さて、集団訴訟といいますと、昭和五七年が一番最初でした。それは印鑑ネズミ講なんです、これは判例集にも載るくらいの有名なものですけど、これで集団訴訟をやりました。やられたのは弁護士の方ですから、私がやったわけではないんですけど、その基礎作りみたいなものにかかわってきました。この印鑑ねずみ講とちょうど前後する

ようにSECといってソシエテ・エレガンス・コンチネンタル・ドウ・フランス (Societe Elegance Continentale de France) と言いますが、業者が化粧品とか宝石とか、皮製品とかいろんな商品を組み合わせて販売するマルチ商法がありました。この社長はもともと、あの洗剤のマルチ商法で有名なベストラインの副社長でしたが、今度は社長になってSECをはじめたんですね。それが昭和五八年でした。それから昭和六二年にレスピアダイアモンド、これもマルチ商法です。どうしても、マルチ、ねずみ講的なものが多くなってるんですけど、それから平成元年にフェニックス予備校という予備校がありまして、これの不当表示というようなことで、これも集団、数は少なかったんですけど、集団で訴訟を起こしました。それと前後して、今もなおやっておりませんが、アポイントメント商法の英語教材の被害者の会、これは訴訟にはいかずに和解だと思っんですけど、やってきました。それから平成二年にこれ福井県独自のものなんです、友の会、前払い式割賦ですが、無許可でやっていた正晃社という宝石店があったんですけど、その集団訴訟をやってます。その間にも被害者の会はいくつか作ってきています。まあ大きいのはそのくらいかなと思います。今もうひとつどうしてもやりたいなと思ってるのがあるんですけど。数えてみると、大体七つ以上被害者の会を作ってきたことになります。その中で、印鑑ねずみ講ですが、知ってらっしゃる方が多いと思いますので、こういうふうにやってきたかちよつと振り返って考えてみようと思います。私、考えてみますとSECの相談処理をやってきたですね、このSECの社長はベストラインの副社長をやっていた人で、河原林っていうんですけど、この社長はすつこく明るいというか積極的で、その陰湿でなくて非常に対等に話ができる相手だったものですから、そこでいろんな会話の仕方っていうのか、悪質業者がどういうふうに考えているか、っていうのをよくよくそこで見たような気がするんですね。その河原林社長に、そんな行政の安い相談窓口にいないで、こっちないか、何倍かの給料出すから誘われたんですけども、いやあねえ、私がここで言えるのは、正義感からいいたいこと言えるけど、

あなたの立場になったらね、全然もの言えないからそんなところにいきませんよ、という話をしたことがありました。あの事件は、非常に勉強になりましたね。最初の印鑑ねずみ講は、これは福井だけというか、富山、滋賀あたりまで伸びてたようですけど、これは印鑑の販売業者がねずみ講を教わってやり始めたというんで、ねずみ講をやりはじめた素人なんです。今思うと素人だと私は思うんですね。だからノウハウをほかの人に習ってやり始めたというところで、ひとつまあ私のやりやすいところもあったのかもしれませんが。だから非常に相手としては素朴という風な感じがしました。ベストラインの河原林社長は、もうすごいベテランですから、ボンボン返ってきました。それで、こちらにもボンボン答えていかないとやっていけないというふうなこともあったんですけど。印鑑ねずみ講は非常に素朴な感じで、そうは言っても刑事事件になりましたですね、非常に仕組まれたものだということとはわかったんですけども。昭和五七年に「信用できる商法か」との問い合わせがあつて、その問い合わせの時に、同時にパンフレットが入ったのです。最初匿名で問い合わせがあつてですね、だいたいねずみ講とかマルチとかは匿名で最初問い合わせが入りますね。「こんなのは信用できるか」「これはどういうふうに考えるか」など。この商法では、「印鑑を一八万円で買、一人が三人、一人が三人の合言葉」というパンフレットがあるんですね。三人誘えば一二〇万の儲けがあるというふうなパンフレットが出てきたわけなんですけども。あ、これはねずみ講なんじゃないか、と私最初に見たときに思いましたね。警察にそう言ったんですけど、なかなかそれがねずみ講であるか、警察もわからないっていうし、通産省もなかなか返事もくれないし、とにかくあ沢山の人の実態がわからないとだめだっているんで、相談が匿名の状態、まだ二人か三人しか来ていなかったんですけど、新聞社に協力を求めたんですね。こういう消費生活相談を大きな問題にして被害者の会を作っていくという時に、新聞社の役割って非常に大きいわけなんです。だから新聞社の、あそこの新聞社のあの記者だったら私と意気投合できるとかね、そういうのをやっぱりいくつか見つけて

おかなければだめなんです。それまでにもいろんな商品問題とか契約問題で心の通う記者が何名かおりました、そういうような記者に言ったら、じゃあ書こう、っていつて思い切って書いてくれたんですね。その思い切って書くときにですね、行政だったらどこまで書くか、というこのあたりがとっても大変だと思うんですが、私もまだその頃、今よりも若うございまして、「やれ！やれ！」って、その当時まだ行政の中では消費者行政というよりは、センターの位置づけというか強さというか、センターくらいやったって大したことないやってこういうふうに行政の中で思っているわけですから、うんと思いつてやれたのかなと思っています。やって問題がでたら叱られるかもわからないけれど、これ出そうっていつてね、全部出させちゃった。パンフレットもそのまま生のまま出させちゃった。そうしましたら消費者はそのパンフレットの記事を見てセンターへ相談にやってきて、すぐ二、三〇人の方が集まってきました。一〇月に問い合わせがあつて、一月に新聞に出したわけなんです。そして一月に入ってた皆さんの方が相談に来たということで、一〇月から二、三ヶ月後に二、三〇名。このとき私いろいろ考えて、この三〇名をセンターで、それすごく大変だなと思つたんですけども、印鑑ねずみ講のような判例がどんなのあるかとかなこと私全然考えずに、もし私が、——非常に裁判官には申し訳ないんですけど——私が裁判官だったら、前に苦情を申し出た人はどう解決したんだ、というようなところが参考になるのではないかなと思つて、いい事例を残しておくとして将来間に合うんじゃないか、まだどれだけの組織かっているのは私もちよつと掴めてなくて、どれくらいの被害者が出てくるかもわからないけれど、とにかく二七名、二五名だったかもしれませんが、全面解約とにかく結びつけようと考えました。もちろんこの契約は三者間契約でクレジット会社も入ってました。で、すぐクレジット会社を呼んで、これはねずみ講じゃないかというふうなことをいつて交渉したんです。そうしましたら、その時の印鑑販売会社「貴晶」の社長が全部こちらが払いますよと言うわけですね。三者間で話合いをしている時に、貴晶の社長が責任もつて

全部払っていくから相談に来たその二五人には絶対迷惑はかけない、全面解約をするっていうふうな約束をしたんです。その当時それでいいかって思ったのと、クレジット会社が折れなかったのというのもあったんですけど。あとにそれがですね、クレジット会社は別に契約がなくなったわけじゃないんだから社長が払わない分払えっていうような場面がでてくるわけなんです。とにかくそういうことでクレジット会社にこの商法はどんな商法だったということをよく話したわけなんです。そして警察にもお願いをして、しかし警察もなかなか忙しくて手をつけてくれない。そこで通産省にも再三にわたって話をしました。そして、警察が事件にしてくれないのは消費者と直に話してないからわからないに違いないと思ってね、とにかく消費者を送り込もうと考えました。しかし、消費者はセンターへは来るけど警察には行きたくないって言うんですね。これは、ネズミ講で儲かるっていう話ですから、家族に内緒が多いんですね。警察へ行ったら家族にばれるんじゃないかっていうふうなこともあってですね、なかなか行ってくれない。それで、一人一人説得していったんですね、中で一人でも二人でも警察へ送り込もうっていうことで、警察へ送り込んでいって、そして警察もようやく少し乗り気になってくる、という経緯をもっているわけなんです。新聞を見て、相談者はどんどん増えていき、四〇〇名くらいになったときに、もうこれは行政では処理できない。司法の場で何とかしてもらわなければだめだと思いました。行政はやるべきところまでやったという思いがありまして、次はとにかく自分たちでやらせよう、と思いました。そうなる、ただ自分だけ救ってくれればいいっていう利己的な消費者では困るんですね。やっぱり正義感を燃やして、自分が誘った人もいるわけですから、誘ってくれたのも自分の親戚であるわけで、誘った人をうらむのでなくそんな人たちが手をつないで立ち上がってくれないとだめなんです。正義感をどういうふうに植え付けていくか、二五人の人は自分は助かった、じゃあほかの人はほっておいていいの？　そういうふうな話し合いにすごく時間をかけました。私も、どうしてもこれをやりたいという思いと、行政では限界

に來ているという思いもあつて。昼はみな仕事をもつていらつしやいますから、家へ帰つてですね、被害者の会の会長になつてくれる人がいないか、どんどん探しました。なかなかなつてくれる人がいず、最初、これは社会問題なんだから何とかして立ちあがろうという雰囲気を数名の方で作つてもらつて、そして組織を大きくしていく。そして、ようやく四、五〇名くらいで会長も決まり被害者の会が発足したのです。さて、被害者の会が発足したんですが、弁護士がいらないですよ。ここまでできたけど弁護士がいないと、裁判で争えない。クレジット会社はね、裁判になるともう催促しません」つていうんですけど、消費者からセンターへどんどん苦情が入つてくる。それはそれはどぎつた請求をしてくるんですね、陰にかくれて。あの秘密をバラスとかね。職場へ電話をどんどん入れるとかね。払わなかつたら家族にバラすとか、脅し的なことを言つてきている。そうすると早く払つた方がいいのではないかと思つて被害者の会を出ていってしまう可能性はあるわけです。早く弁護士を決めて集団訴訟やらないとだめだと。そこで、堺次夫さんと連絡をとりまして、堺さんは悪徳商法被害対策委員会の会長をしてらつしやいますけど、彼の本もちよつと読んでましたので、相談をしたんです。弁護士誰にしようかなつて。福井県は非常に弁護士が少ないところなんですね。しかも消費者訴訟なんていうのは殆どやったことがないつていう弁護士ばかりなんですね。なかなか受けてくれないし、堺さんがじゃあ京都の弁護士を立てよう、だれかやつてくれる人がいるかもしれない、ということをやつてくださったんですけど、地元にはいないと何にもならない。それで、まあ私が行政の職員ですから、一弁護士に頼むつていうのも表面上できないわけですから、堺次夫さんを通じて若手の弁護士、佐藤達弥先生ですけど、佐藤弁護士にお願いして。佐藤弁護士もちよつと困る、消費者問題なんてあまりやつたことないから困るつて言われたんですけど、今先生に助けしてもらわなかつたら、もう行政でやるところまでやり、これ以上行政でどうしようもない。とにかく先

生に間に合う情報は全部送り込みますから、裁判で証人にもなりますからってお願いしました。そして京都の折田泰宏弁護士も入って下さるし、じゃあやりましょうということ引き受けてくださった。この時、主体はあくまでも消費者で被害者の会を運営し、堺さんと二人の弁護士は顧問という形で始めました。そしてようやく裁判に入ったのです。それでまあ最終的には、刑事判決はネズミ講（無限連鎖講の防止に関する法律違反）であるという結論だったんですね。民事は半分勝って半分負けたという結果でした。抗弁の接続っていうのがなされていなかった頃ですけども、勝負の分かれ目は何かってというと、単純に言うとながら一番最初にクレジット会社を呼びましてね、この商法知ってるかというふうに言ったそこが分かれ道なんですね。変な話ですけどね。クレジット会社が生活科学センターで商法について聞いてそれ以後に契約したものは、消費者は支払わなくていいと。それ以前の契約は消費者は払わなければならぬ。それ以後の契約は消費者には責任がない。ということ、センターが呼んでクレジット会社にいうことによつて、そこで判決が分かれちゃったんです。それが最終の判決なんです。まあもうこれは大変だな、行政の一言っていうのがすごくきいてくるんだっていうことをそのとき痛切に思いましたね。いかに早く情報を伝えるか。情報をみんなに知らせ、そして早くクレジット会社に言っていくか、クレジット会社に伝えた証拠を作っていくことが大切なんだってつくづく教えられた感じですね。

N ちよつとそこでもいいですか。少し確認させていただきますけれども、フロアーにいらっしゃる方も、印鑑ねずみ講事件って、これはかなり有名で判例集などに載っておりますので、ご存知の方も多いかもしれませんけれども、確かこれ昭和五七年から五八年にかけて、福井県内では一〇〇〇人くらいの被害者が出たと聞いておりますけれども、五七年の七月から五八年の二月、半年の間に一〇〇〇人も被害が出ている。短期間の間にバツッと被害が出たという形ですね。先ほど話のありましたように、織田さんはなんと始めからですね、これはねずみ講だというふうに直感

が働いたという話で、進められたんですけれども、これは先ほどの、いざ訴訟という時に協力してもらった弁護士の佐藤辰弥先生、私もあの先生にはかつて事務所に伺ってお話を聞いたことがあるんですが、法律家の立場から見ると、まずこれがねずみ講といえるか、と、当時としては初め自信がなかったというんですね。あるいは裁判でも先ほどありましたように、刑事事件では最終的にねずみ講、無限連鎖講というふうに認定されたんでしょうけれども、民事としては必ずしもそうストレートには言っておらず、すっきりしていない。

O はい。

N といいますのも、あれですね、ねずみ講っていうのは本来、お金をどんどん出資していったって、……
O はい。

N 人数を三人、五人、一〇人とどんどん人を、知人を紹介していったって、みんなに出資してもらって、下から子孫が増えれば増えるほど……

O はい。

N 配当をもらえるということですね。

O はい。

N ところが、この印鑑ねずみ講というのは印鑑のセットを販売してましたよね。

O そうですね。はい。

N 三本の……

O 三本一セットで……

N 実印、銀行印、認印と。

O 開運大吉印という名前がついていました。

N これだいたいいくらぐらいで売ってましたですかね。

O えっとですね。それが最初に値段は一体いくらのものでろっというのももちろん調べたんですが、印鑑屋さん、いつも行政に出入りしている印鑑屋さんとか、あちこちちょっと見てもありました。まあこれだったら、だいたい高くて五万円くらいかな、だから大量に仕入れればもっと安いんじゃないですかって言われたんです。訴訟ではもっと安く一万五、六千円っていう数字が出てますけど。私達販売店で調べたときは五万円ということでした。消費者の中には、損をしたから、全然儲からないからっていうふうなことで苦情を言ってこられるかたもいらっしゃるんですね。そんなときに自分でこの印鑑いくらか調べてらっしゃって市場を見てきてもらうのです。とにかく数店どこでもいいから印鑑屋さんへいつてらっしゃい。そうすると、印鑑屋さんにもって行って、これだったらいくらしますかね、こんな程度のものを買いたいんですけどいくらでありますか、とかいろいろ調べてこられる。そうすると自分が一八万円で買ったものが、五万円っていう風な数字が出たり、三万円っていう数字がでたりすると、消費者も今まで儲けだけのことを考えていたんですが、え、バカにしてるなとかそういう風に思い出して、これは許されんという気持ちになるんですね。だからセンターが調べた五万円っていうのは、あくまでも消費者には言わずに、消費者自身に調べさせているんですけれど。五万円くらいでした。

N これを、セットで会員に売るときはだいたい一八万くらい……

O そうですね。

N ということなんですね。その他まあ入会金として、千円ですか。

O はい。

N これは現金で払う。その一八万の印鑑の販売代金についてはクレジットを利用する。
O はい。

N 始めからクレジットと結合していたわけですね。

O はい、そうですね、ええ。

N 当時としては、そういう形のねずみ講というのはほとんど知られていなかったんじゃないか。その後にねずみ講と商品が結合するという形で、あるいは、国債ねずみ講のような形で、全国的に被害が出ましたけれども、商品とねずみ講の結合という点、それからこういう悪質商法とクレジット契約が結合したという点でも、かなり先駆的な位置づけだったんじゃないかと思うんですね。

O そうですね。はい。

N それゆえに、また法律問題としては難しい問題があったんじゃないかと思うんですが。

O えっとですね。私いつも相談員に言うんですけど、法律はどうでもいいのよって。あなたたち何で法律を勉強するの。法律勉強するんだったら弁護士になればよかったのよ、って言ってるんですね。相談員っていうのはあくまでも相談なんだから、相對してね、話す、談話するっていうのが相談でしょって。だから、相談者がきたら、相對して話して、そして常識でこれおかしいなと思ったらそれでやればいいんだ。常識でおかしいっていうのを、法律ではこうなんだって裏づけてくださるのが弁護士やその方面の先生方なんだから、そんな法律を勉強しなくたっていいって私言っているのですよ。だからこの印鑑ねずみ講のときもですね、一人が三人ずつ広がっていくのに、これがねずみ講でなくて何がねずみ講なんですか。マルチも今いろいろ問題になっているけれど、これもねずみ講じゃないんですかって私いつも言っているんですけど。法律的なことは私全然考えずに、こんなもの広がっていった

どうなるんだろう。無限に増加していくことはあり得ない。必ず行き詰まり被害者が出る、ただそう直感的に思っただけでね、何にも法律は全然知らないんですよ、私。

N その点怖いというか鋭いっていうか。驚くのはその直感なんですね。むしろ専門家である弁護士の方はその辺法律論として通るかどうかって随分苦労されたっていうふうに聞いたんですね。ところが今こういう形でうかがいますと、織田さんは始めのパンフレットなんかをもらいになって、まずねずみ講と直感されたと。で、悪質商法だというふうに直感されて、始めたっていうことですね。

O はい。

N それからあの信販会社との関係も難しい問題を含んでいましたね。信販会社は別に直接、あこぎなことをしたわけじゃなくて、いつてみれば、販売代金を立て替えたということと……

O そうですね。

N やっぱりその辺との戦いについても、やはりあれですか、法律論は抜きにしてと……

O ええ。

N 例の抗弁権の接続規定がない頃ですよ。

O そうなんですよ、ない頃ですね。

N 昭和五七、八年の頃ですからね。

O はい、そうですね。

N その辺もやはり、もう確信をもって……

O そうですね、消費者一人一人にこう聞きましたね、印鑑ネズミ講をやった人たちとかほかの相談者にも、ク

クレジットってわかるかって聞きますとね、三者間契約を理解していない人が、もう殆どなんですね。特に福井なんて田舎ですから、みんなつけでものを買うっていうかね、半年節季とかね、そんなんですよ。だから、店でものを買って、つけてきて、毎月払うのはその店に払うと、それしか思っていないですよ。福井県では、まだそう思っている人は大勢いるわけですから。だから、陰にクレジット会社がいたってね、消費者の知るところじゃないわけですよ。消費者にとってはどうでもいいんです。消費者はお金を販売店に払ってるところじゃありません。消費会社が突然出てきてね、どんな売り方したか、そんなことは知らない。とにかくお金は立て替えて払ってしまっているんですよ。契約書に印鑑押しているでしょう。なんて言われても、最初から別だって消費者に顔見せてくださればよかったんですよ。見せなかったんだから消費者知らなくてもしょうがないじゃないですか。私言ったんですよ。そしたら、まあそれもそうだけれどもっていうようなことはあったんですけどね。

N なかなかすごい、多分そのときの迫力がすごかったんだろうと思うんですけども。それから先ほどありましたように、匿名の相談から始まって、これをなんとあの何百名までもですね、被害者の会の組織化っていうことですね。

O はい。

N 多分、こう何百名ともなってくると、裁判所としてもこれはどうやら集団的な被害の問題らしい、あるいは、マルチ、マルチまがいとか、あるいはねずみ講っていうので、違法性がだんだんわかってくるかと思うんですが、それをゼロの段階から、一人も名前を挙げてきてないわけですよ、そこから直感したというのはこれはまたすごいと思います。いや、組織化のテクニックもまたすごいですね。新聞社を利用したという。

O いや、あのね。これ、もちろん私、一人でやってきたわけではないんです。現役でちょうど相談処理を担当し

ておりましたけれども、やっぱり行政の職員ですから。相談員だって職員ですけれども。周りの理解が必要ですね。毎日相談者は列をなしてやってくるわけですから、やっぱり上の方から苦情がくるというか、何かこう来たらやりにくくなるわけですね。先にくぎを打っておかなければだめなんで、生意気な言い方ですが。本課へ行きましたですね、そこで説明、うんともうこれは社会問題だという話を本課へ何回もいきました。県全体でこの商法を無くしていかなければならないという思いに本課の者もさせておかないと、やっていけないというようなところもあります。そこらあたりの根回しというか、私の意気込みをぶつけたというか。それと相談員も忙しくなりますから、相談員からも文句がでますからね。そこらあたりもやっぱり協力体制をとっておかないとだめ。処理のシステム化をしなければだめですから、来たらこういう内容証明を出すという内容証明の型をつくっておくとか。

N そのころから、一番始め、まず始めの新聞報道から二、三〇名きたと。

O はい。

N 正確に言ったら二五名くらい、まず全面解約でやったと。

O はい。

N すごくですね、これ抗弁権の接続のなかった時期にですね。

O それがね、今ねずみ講やってる人たちだったら責任とるなどと言わないでしょうね。それが初めてねずみ講を手がけた貴晶の社長だから多分、これはたいへんだ、行政から言ってきたしね、二五名早く解決してしまえばまた続けられると思っただんじゃないですか。そこがちょっと素人かなと思います。私の勝手な想像ですけど。

N あと、それからそのクレジット会社も呼んで……

O ええ。

N そこでまずこの悪質商法であるということをむしろ正式に向こうに告知したというか、知ってたか知らないかは微妙だったんでしょけれども。

O そうですね、悪質商法とは私は言わなかったんですけどね、こんなにみんながね、儲かるために印鑑を買う。そしてね、その来た人の中に印鑑を持ってない人もたくさんいるんですよ。クレジット会社は印鑑の売買で立替払いしてるのね、印鑑を持ってない人がこんなにくさんいるのにどう思いますかって。そんなことも言ったりしましたね。

N また、加盟店としてはここでの織田さんとの面談が命取りになったっていうことでしたね。

O そうですね、その時の支店長はすぐ飛ばされちゃいましたね、会社の手だったのかも知れませんが。

N 加盟店契約、まあ加盟店と取引をする場合でも、加盟店の商法をちゃんと調べなくちゃいけない。少なくともここで、どれだけのかがわしいかというのを知ってくると。

O そうですね。クレジット会社としては、知らないって言ったけど、知っていたと思います。センターから言われて初めて顧問弁護士にこの商法はどうかという相談をして、そして内容証明で貴品に対して、今後この商法に対しての立替払いはやめるという風な内容証明をクレジット会社を送っているんですね。ですから、それまではそんなに思ってたなかったんでしょけれども、実態はわかっていたと思うんですね。一万円の礼金という形だと言っているんですけど。下から、一万円、一万円、とこういつて一二〇万円の収入になるという形をとっていると思うんですけど。だからうちは印鑑を買う人を一人紹介して一万円もらうのは、まあ商法としては適正だという反論をしておりますけども、内情は知っていたと思うんですね。

N それ以前から知っていたんだらうけれども、やはりセンターでの会談が……

O はい。

N 命取りになった。それが結局十分なやっぱり証拠として、記録が残っていたんですか。

O 記録がですね、残りました。

N 訴訟にも出たんですか。

O ええ、その時に出した書面を探すんですけど、どんな書面を出したか相談カードは福井県はいちおう永年とっておくことになっているんですね、それで箱をひっくり返して探すんですけど出てこないんですが、書面を県の方から出しているんですね。その相談記録そのまま出したのか、別に出したのかちょっと記憶にないんですけど、とにかく裁判所に送って、そしてそれに基づいて私が証人に立って、クレジット会社と話した内容をお話したという経緯があります。

N この消費者訴訟にはセンターがかなり関与して、まさに今おっしゃったように、証人尋問、証人としても出廷する、さらには相談記録そのものかどうかは別としましても、そういうったものを証拠として提出する……

O 出しました。

N 出したということで、かなり積極的に関与していたわけですね。

O ええ、まあ県全部が応援していましたし、それから弁護士との約束もあります。でも、その判決がでるまでに、どれくらいですか、判決はいつでたんですかね、随分かかっていると思うんですね。二年くらい後かな、もつと後だった……

N そうですね、信販会社二つあったと思うんですけど。

O 二つあって……

N 一つは六〇年の一〇月三〇日、もう一つが六〇年の三月二九日となっています。

O あ、そうですね、三年くらいかかっていますね。で、その間集団訴訟ということで被害者の会も発足して、会長はもう名前入りで新聞に出て、堂々と意見をいうようになってくれましたね、女性の会長ですけど。一〇〇〇人近くになりますと、代表訴訟ですから、クレジット会社はなし崩しをやるんですね。やっぱり被害者の人たちの力づけというのは、とっても大切だなと思いました。もう裁判やってたってどうせ負けるし、費用もかかるからやめた方がいいんじゃないか、今のうちに払っとけとかね、クレジット会社はしょっちゅう言ってくるんです。払ったら負けよ、いつもこう消費者に力づけをやっているかないと。

N その辺大変重要なことかなと思うんですけどね。我々とかく判決とかですね、それから法律論あるいはそういう証拠の方にだけ注目してしまうんですけど、その目に見えないところとして、消費者が訴訟を提起するにあたって、そこには相当の決断がいると思うんですね。

O はい。

N あるいはそれを維持するにあたって……

O そうですね。

N しかも何年も、一年、二年とかかかっていくとですね。

O ええ。

N 脱落者まで出てくるんだろうと思いますけど……

O そうですね。

N その辺の精神的な支えという点ではやっぱり、相当意識されているんですか。

○ そうですね、まあ解決は弁護士に任せたり、被害者の会に任せたりするわけですけども。センターが全くそれで手を引いていいかというと、やっぱり影の力っていうのは大切ですね。消費者の権利の主張ですから、そこで権利を放棄してはだめよっていうふうな力づけとか、そういうのをしょっちゅうやっていかないとだめだし。だから家族に内緒でもやっていけるような形っていうのを、しょっちゅう心がけながら力づけていくというのは、大切なんですね。今は非常にたくさん相談を抱えてますからね、相談員がそんなところまでとつてもできないっていうこともありますけれど。でも、それをやれば、それが核になるのよって。核になったら、自分だったら一人しかできないけど、その人が核になってくれたら、一〇人、二〇人がそれこそねずみ講的に、手足になってくれるんだから、その一人を大切にしないといけないんじゃないかって言ってるんです。

N なるほど、それと被害者の会と言いましようか、あるいは権利主張できる消費者というものの、それを育てる上でもねずみ講的というか、SEC事件なども含めて悪質商法の相手方から手口を学んだと。

○ はい。

N まあ、それを上回るその手口で、今度は逆に消費者を育てていったということでしょうか。多分、被害者の数がだんだん四〇〇名というふうが増えてきた段階で、これはこれ以上自分たちでやっていくわけにはいかない。

○ はい。

N あるいは消費者自身に闘ってもらう、あるいは意識をもってもらうしかない。

○ そうですね。

N 初めの頃は、やはり被害者ってどうなんですか、恥ずかしいからとかですね、代表者になるなんてなかなかないと思いますし。

○ それはいいですね。だからどの人を会長に仕立てるかというですね、それはもうやっぱり相談者の中からこの人ならばという人を選ばないとだめなんですけど。そして一方では会長はみんなから選ばれた会長であること意識が大切です。そのような形もつくっていかねばならないんですね。でも、この悪質商法に騙される人というか、特にこの儲かる商法に乗っていく人というのは純粹なんです。純粹ですから正義感が燃えてきたら、この方面へまた力を注ぐというのもすごく早いというか、最近洗脳商法が多いですから、儲かる方は別にして、これを広めることが私の社会的な使命感だというふうなことを思っでどんどん進んでいってしまう人というのも純粹なわけですね。だからそのところをきちんと押さえて、方向を正常に戻してあげると正義感をすごく燃やしてくれるというようなことがよくありますね。

N 正義感をくすぐるところ、あるいは正義感に期待して、人を見るんでしょうけども、その人にまさに、権利主張ができるような消費者に育ってもらうと、そういうようなことなんでしょうか。

○ そうですね。私はいつも相談員に言うんですけどね。相談に来た消費者に、相談してあげるなんて思っではだめだつて。やっぱり、何ですか、してあげるんじゃないかと、自分がその立場だったらどうしてほしかというようなことを絶えず考えてやらないとだめよっていうような話をしているわけなんです、その人の立場に立つてものを考え、そして自分も一緒になってやっていく。消費者と一体になるっていうそんな感覚ですね私は。そこをいつも大切に思っているんですけども。

N お話を伺っていて、そうですね、以前に伺ったときもそう思いましたけど、相談を契機に、それ以後継続的に接触する中で消費者を育てると。その消費者を育てる場合も上から教えるというのではなく……

○ そう。

N 一緒に、一緒になって考える。

O 一緒にやるって感じですね。

N 一緒に支えて……

O 一緒に支えて……

N 一緒に訴訟もやって……

O 一緒に訴訟も……

N 実行して、そしてうまく結果が出れば一緒に喜ぶと。

O そうですね。

N そういう中でやってきたというわけでしょうか。

O だから相談は教育だと。教育というと上からいうみたいですが、まあそんなじゃなくて、共に教育されていくっていうか、共に教育していくっていうような、そういうようになれるといいと思っています。

N ちょっと視点変えますけども……

O はい。

N 訴訟への関与という点でも、センターがこれほど積極的に関与していくというのは大変なことだなというふうに思いますし、また驚くこともあるんですが、そうしますと、この事件に限らず、普段相談活動でも、たとえば相談記録の書き方とかですね。

O はい。

N 将来の訴訟を見据えた証拠収集というか……

O はい。

N 資料集め、この辺も何かノウハウというか……

O ええ。資料集めは、できるだけ生のものを、そして無駄だと思っても出来るだけ多くというか、すべての資料を集めておくようにしています。そして相談処理の段階で証拠をつくっていく。

N 確立されているんでしょうか。

O そうです。この印鑑ねずみ講で、センターが業者に言ったという段階において、判決が分かれたという重要な場面に遭遇しているものですから、とにかく早く知らせる。クレジット会社、今はだいたい悪質商法には必ずクレジット会社がついておりませんが、第一番目の相談で、消費者に内容証明を書いてもらうわけなんですけども。そのときに、クーリング・オフですと、まあクーリング期間内だから型どおりに契約書に書いてあるものを写して書いて出せばそれで解約できるわけですね。でも、それではだめなんだなあと、クーリング・オフの相談のときから、その相談の問題を掴んでおく。そしてその問題を掴んで、クレジット会社にも他の関係しているところにも全部にですね、問題点を書いて送り込んで行く。その内容証明を受け取ったときから、もう知らないとは言わせないというものを書いておかないとだめなんじゃないでしょうか。だからクーリング・オフも、全部というわけにはいかないんですけど、まだ八日以内でクーリング・オフします、とかって書いた最後に、私はこういう手口でだまされたと言ってもいいから書いておきなさいって。入れておくと絶対あとで役に立つと。それから、クーリング・オフですねと電話で話して、じゃああなた出しておいてそれでいいですねというんじゃないかって、あまり無理は言えないけれども、できたらやっぱり面談して、そしてその人が次の人の相談の助けになるようにね。クーリング・オフの相談でもう全部状況を聞いて、そしてその人が、後の相談者で目がさめない人がいたら、そのクーリング・オフをした人から、目のさめない人に話

をしてもらえるくらいの人になっていたら、すごく助かるんじゃないですか。だから、最初の相談を非常に大切にします。その一件をうまくすれば、あとはついてくると思うんですね。だから一件に一〇〇パーセントの力を費やす。そしたらあとの二件目はすごく楽だと思うんですね。だから一件目を大切にしなさいということをいつも言いますし、これはまあ悪質商法に限ってですけれど。それからその一件を大切にするそのやり方っていうのも、消費者との話に本当に時間をかけて、そこにうんと時間をかけて、消費者と一体になれば、もう相談は七割解決しているんじゃないか、あとの三割は交渉だというふうに私思うし、いつもそう言っているんですね。忙しいとついつい、はいはいわかりました、そうですね、じゃあこんな内容証明書いたらかいってですね、もう押し付けなんです。押し付けだから交渉に失敗することがある。また上からものを言っているわけですね。消費者がその気になって、こういう内容証明で訴えたいという文章を自分で書かれないと自ら業者にものが言えないからだめだって私思うんですね。そしてそこで一番大きな問題になるところをクレジット会社だけじゃなくって、その商品のメーカー、これはどこでもやるのかもしれませんが、メーカーにも出す。それから、施設へ、会場ですね、公共の施設を使いますね。なかなかこれも大変なんです。公共の会場を貸して、悪徳商法の会場になるというのはよくあるわけなんで、あれもなかなか断りきれない面があるらしいんですけど県民から苦情がきたら強いんですね。だから、公共の機関を借りてこういうような商法が行われ、私は公共の機関だから安心だと思ったけれども、実を言うと騙しの商法だった。そんなところに会場を貸しているんですか。責任とってくださいよと。やっぱり葉書で出させるようにしているんですけれど。

N よく〇〇福祉会館で……

O ええそうですね。

N 展示会とかってよくありますね。一般の人は結構信用するっていうか。

O ええ、そうですね。

N 消費者は公共の施設がバックアップしているんだ、認めているんだと、つい思ってしまうんですが。そういうところへもどんどん……

O ええそこへも、もう葉書でいいから出しなさいって、私言ってるんです。

N そうですか。織田さんの事件に対する対処の仕方、まあ結果的に集団訴訟になったっていうことかと思つたらそうではなくて、むしろ始め、取っ掛かりの段階で、一人が来た段階でもうぎゅつとつかんで、そしてその背後を押さえていくから、どんどんどんどん集団性のあるものについてはそれが解明されていくっていうことが大きく反映したんだなあとと思うんですけども。そうすると、織田さんの相談員としての対応の仕方などは、一件一件の苦情処理あるいはその当該被害者の被害回復っていうのではなくて……

O はい。

N どちらかっていうと、むしろその背後にある原因究明に、あるいは構造の解明ですね。

O はい。

N そういうところに力点が置かれているんですね。

O それは行政としては当然だと思うんですね。一件のために私がいるんじゃない。県民全部のことを考えないといけない、それこそ行政としてやるべきことで、行政が相談の窓口を持つ理由はそこにあるのです。PL法のときですね、その費用がどうのこうのという話がよく出ましたよ。あの受益者負担とかってという言葉もいわれましたけど。行政がこの相談窓口をもったのはなぜかっていったら、その背後にあるものを、行政としてどうしなければならぬか、っていうことを掴むために、窓口を開いたのであって、相談に来られた方は相談者じゃなくって行政に情報を持つ

てきてくださる方なんだと。だから、ありがとうこんな情報を持ってきてくださって、あなた本当にしっかりした方ねって、こう思わないといけないですよ。私がそんな座っててわかるわけないんだから、よくもってきてくださってたわって、そういう気持ちがいともないためなんで、だから消費者はそういう意味では情報の先生なんですよ。自分の情報の先生だとそう思わなければだめだっていつもいつてるんです。

N そうすると、今までのお話は、悪質商法、特殊販売などが中心でしたけれども、商品苦情も含めて、そういう対応でやっていきますと、相当、業者とも接触あるいは交渉……

O はい。

N 何千回もあるでしょうし、いつてみればあの……

O はい。

N 事業者との闘いというふうなことも相当でくると思うんですね。ちょっと噂で、あるいはちらっと聞いたときも、相当危ういところまでいったこともあるとか。身を呈してというか。

O はい。

N 闘ってこられた……

O そう。おこがましいのですが。

N というように聞いているんですが。どんなことがございましたでしょうか。

O そうですね、あのまあ、最初自分が相談やっていたときは、問題になったら、自分さえいつだって辞めればいいんだから、という思いでやった。これは行政の職員らしからぬ、私が消費者行政ばかりやっていたということもあるんでしようけれども。当時よく、所長やらせてください、私これで首になってもかまいませんからって、よく言い

ましたね。でもあなた自分の命も大切よっていうから、ええ、私の直感でこれは命は大丈夫です。だから私これで辞めっていうんだったら辞めてもいいですから、とにかくやらせてくださいっていうふうなことをね、随分言ってきましたね。だから議員からこう圧力がかかったりしますとね、そうすると所長が、おまえ自分で説明しなさいというこ
とで、一緒についていって説明に行くね、だいたい議員側が納得してくれましたね。ああそんななら頑張ってくださいよと、こういうふうに言われたこともよくあります。自分が所長の立場になりますと、先ほど現場へよく出るといふことも言ったんですけど、やっぱり生を知っていないと怖いですね。本庁で四年仕事してましたときもやっぱり、センターでよくあんなことやったな、って思いましたね。あんなこと今だったらやれないなって思いました。だから、今もそういうふうな意味で現場をつかみながら、相談員に頑張ってと言うんです。そう言う以上、全部を受け止めないでだめですよ。だから私は、とにかく全部受け止めるという覚悟で、相談員が上手にできる人であればある程、上からというか苦情があるんですね。業者の一番痛いところをつくわけですから。所長へとか、県へとか、人事課へとか、すぐ苦情が飛んでくるのです。そんなときに、あの相談員やりすぎだわね、そんなふうにしてしまつたらもうおしまいなんです。だから思わないためには、その相談員がどれだけ苦労してきているかを生でつかんでおかなければだめですね。掴んでいるから、そんなのいいのよ。あなたがしつかりやってくれたから上がってきたんで、もつとやればいいのよ、頑張つてね、私いくらやったりあなを表に出したりすることしないし、私が全部受け止めるからって言うてるんですけれども。実をいうと正直なところ足がガクガク震えながらね、声をふるわせてはだめだしね。最近のことですけど、SF商法の業者なんかやってきて、欠陥商品だなんてやるときも、もう業者にとつては命にかかわってくるわけですから、すごい勢いでやってきます。ガクガク震えながらも、言わないでだめだつて自分に言い聞かせて。

N 先ほど議員さんからの圧力なんていうのもチラッとでましたけど……

O ええ。

N 業者、事業者との対決、事業者にも明るい事業者もいれば……

O はい。

N 陰湿な事業者……

O はい。

N あるいは少しやくざがらみのような事業者……

O はい、いますね。

N あるいは業界代表と闘う場合もですね、業界から県の方への圧力ですとか……

O はい。

N あるいは首を切れとかそんな圧力もかかるんじゃないですか、そんなことはありませんか。

O そうですね。ありましたけれど。最近はどうも、きちんとした企業はそんな陰湿なことやってませんし、議員からかかるっていうのは、マルチ、ねずみ関係ですとね、みんな洗脳されてますから、自分のやっていることは正しいと思うわけです。だから議員に言うわけですよ。で、議員は正しいということをやっているのに、なんでセンターは業者いじめをするんだっていうところですか。てきますから、きちんと話すればすぐ理解してもらえ、ということがありますね。だから別に恐れることはないのです。

N よくよその自治体なんかをまわっていったり、市のレベルで行ったりしますと、ときには大変消極的なところもありまして、行政の中立性っていう言葉をですね……

O はい。

N ふりがざしていいでしょうか……

O はい。

N 中立でなくちゃいけないから、あまり肩入れできないんだとかっていう……

O はい。

N そのような言葉も出ますけれども。織田さんの消費者行政の理念あるいは現場では、あまりこういった行政の中立性ということは関係無かったということですか。

O いえ、中立、確かに中立でなければならぬと思うんですね。中立、じゃあ何を中立かっていうのが一番大切だと思うんです。あの、今自己責任という言葉がでてきますけれども、情報が平等に与えられて同じ土俵で相撲ができるから、自己責任なんですね、中立も一緒だと思うんです。

N そうすると、多分業界団体あたりからは、織田さんのやっている行政は行政の範囲を超えているんじゃないとかですね……

O よくいわれます。いわれますけれども。じゃあ、あなた、となりの八百屋さんで買った卵腐っていたときに苦情をいいますかっていうんですね。言わないでしようって。なぜ言わないんですかって。そうなると消費者はやっぱり平等なところにおかれていない現実があるじゃないですかっていうような身近な話をしたり。また、生命保険の約款全部読んでますかってこともよく聞きますよ。なぜ読まないんですかって、大体の方が読んでないっておっしゃいますよ。そしたら契約書や、使用説明書読まなかった消費者を責められないじゃないですか。それでもし問題が起きたら「読めない説明書」の問題点を指摘したり、「知らされていない情報」をセンターが業者からもらって消費者に

知らせてあげないと対等に話し合いが出来ないじゃないですか。センターは基本的には中立ですよ。不当なことを正しいと言うのではない。消費者の弱い立場のところを補う立場にあるんだという話をよくしますね。

N まだまだ、より具体的な形でいろいろノウハウとか、あるいは経験をお聞きたいところなんですが、時間も差し迫っています。

O はい。

N また後にフロアから質問があれば、それを契機にと思います。

O はい。

N えっと、いちおうまとめの段階ですね。

O はい。

N 織田さんからごらんになっていて、地方自治体の消費者行政という観点からいきますとですね、自治体の消費者行政、今後の課題として特に織田さんが叫びたいこととかですね……

O そうですね。そうですね。

N いっぱいあると思うんですけど、それも少し挙げていただけますか。

O 私は生活科学センター発足当時からいたわけなんです、まあ生活科学センターと一緒に歩んできたというか、その本当にかわいいというか、センターがですね、こうあってほしい、こうあってほしいというのは、自分が辞めたときにセンターに来たときにこうしてほしいと思う目的に向かってやっているわけですから、自分のためにしているようなものなんですけど。そういう意味で、じゃあ私が辞めたあとに、私の意思を継いでやってくれる人がいるかなと思うと、あの非常におがましいことにもなるんですけれども、そこまで考えをめぐらせてくれる人、スペシャリ

ストは、現在は指で数えるほどしかない、と思うんですね。そうするとその消費者行政の専門家をやっぱり作っていかないとだめだと思うんですね。やっぱりその専門分野として行政が認めていかないとだめなんじゃないかなと思うんです。それには消費者行政の位置づけを、行政の中でもっと高く見られなければならない。まだまだ末端の方ですね。そういうようなことを見ていく中で、じゃあ今の大事な行政の窓口を担っている相談員の位置づけが非常に低いところにあるわけですね。これは私昔っからいつているんですけどね、国だってまあ県だって、やるやるっていいながらね、一番消費者を助けている末端の相談員にどれだけの給料を支払っているんだってね。どれだけ保障しているんだっていうことを私はもう国に対しても県に対してもよくいうんですね。消費者契約法の意見をいうにあたって、北陸三県所長会議からそういうような要望書を出しました。いつも相談員を首切れる状態にしておいてね、そして何もかも責任を持たせてですね、やれって言うのは、これはやっぱり間違いないかって私思うんですね。やっぱりそれなりのきちんとした相談員の位置づけっていうものが大切だなって思います。でも、じゃあ嘱託だから手を抜いていいかというところではなくって、国民生活センターのバイオネットの検索をよくするんですが、この間このような事例がありました。エステティックの相談がよくありますね。エステティックの利用券というか、全部チケットでもらうんですね。そしてチケットをもらってない分でまだ未払いの分は解約できたわけなんです。チケットはどうしても引き取ってくれなかったっていう事例がありました。チケットがまだ二〇枚残っているから、その二〇枚使い切ってしまうようにアドバイスをしたという結果が検索の中からでてきましたね、ここで笑っていらっしやる方はそれなりにお気づきなんでしょうけれども、こんな相談員は困るなって思います。エステとは何かをきちんと掴んでたら、そんな二〇枚使っている間にまた次の契約させられるかもわからないし、第一、被害を受けるかもわからない二〇枚を使いきりなさい、なんてアドバイスをしている相談員がいるとしたら、相談員の身分アップというのを考え

たときに、こんな相談員を相談員として位置づけできるのかなとも考えますね。やっぱり相談員はそれなりに、常識をもつてそして正義感を燃やしてきちんとやるべきことはやっぱりどんなやっていく。それに対して行政はやっぱり、何とかしていかなければならないと思います。しかし、現在私は管理職の立場にいながなかなかできないんです。今まで福井県は給料の額で全国的に下にいたのですが随分頑張って今ではトップレベルまで給料を上げたんですが、それ以上要求しても福井県トップじゃないか、といつてもう上げてくれないんです。常勤で職員並にしろっていう話をしてるんですけど、どこまでできるか。私も先が短いんですね。この話に出てくるときもですね、「私何の話したらよいでしょう」と言ったら、石川先生が、「あなた先短いだろう。今のうちに言い残しておくこと言っとけよ」といわれたから、ああなるほど、じゃあその役割があるんだってやってきたんです。あと先が短い間にできるかどうかは疑問なんですけれども、できる間に頑張っておきたいと思ってるんですが、やっぱり相談員と行政の職員は一体にならないとだめですね。相談員も、行政や所長の考え方は間違っているとかね、職員が全然理解できないというようなことは、はっきり言うべきだと思うんです。実際なかなか言えませんが。私もまあ平の職員でいるとき、所長が三年に一回くらい変わって来られるんですね。あの所長をいかに洗脳するかって話を職員同士でよくするんですよ。あんまり理解できない所長の奥さんを騙す方法を考えた方がいいね、悪質業者を回すか、なんて冗談を言ったりするんですけども。だから相談員も、相談処理も大切だけれども、いかにその住民が大変かということを職員に訴えていく、これも大切だと思うんですね。そこで職員と一体になる、そして職員も管理職と一体となって、そして消費者行政を作っていくということにも力をうんと注いでいかないと、ただ相談処理だけすればいいということでもないと思っております。

N まだまだ聞きたいことは、たくさんあるんですけども、時間もありますので、とりあえずこの辺で一回まと

めさせていただきます。今のお話を伺いまして、消費者被害救済の仕組みの中で、やっぱり現実には日本では、まだ行政の救済、特にこの消費者センターの果たしている役割というのは大変大きい。また、消費者に目を向けてみても、まだまだ始めから権利主張をできるという消費者が多くない、あるいは司法的な救済にすぐにのっかっていくような消費者は多くない、こういう中で、やはりセンターの役割が極めて大きいんだというのを改めて感じました。で、やはり、その中でも正義感を持った、大変情熱を持ったスペシャリストというのが必要になると。最後におっしゃったような、やはり数年で異動していくような形ではうまくいきませんので、何年もそこに貼りついて、そういった職員を育てる、スペシャリストを養成するという必要が今後ますます強まるんじゃないかというように思いますね。で、お話の中で大変感銘深かったのは、従来の枠を破らなければ消費者行政はやっていけないというように意見が出てたと思うんですけども、法律論についてもそうでした、従来の枠を破っていかないと法律論もやっていけないというところがございますね。その辺の一端をちゃんとご指摘になったというふうに思います。時間がつまってしまいますけれども、どのくらいいいですか、五分くらいよろしいですか。フロアの方からは是非この機会に織田さんに聞いておきたいこと、ございますでしょうか。

〈質疑等〉

〔参加者〕 集団訴訟をしたときにですね、訴訟費用というのは県の方からの何か援助があったのでしょうか、ということが一つ。それから、三〇年そういう消費者行政という立場の中にいらっしゃれたというのは、福井県ではそういうふうな専門職として地位を与えてくださっているのでしょうか。神奈川県ですと三年をスタンスにしてぐるぐ

る回ってしまつて、やっと消費者問題に何か関わつてくださったなと思つた瞬間から、次に全然違う畜産課の人が来たりとか、観光課の人が来たりしてわからなくなつちゃうんですね。そのあたりどうなのか教えていただきたいと思ひます。

○ 最初の集団訴訟の費用ですけれども、これは全部消費者が持つております。だから集団訴訟なんです、だから集団でないのだめなんです。みんな赤字で泣いているわけですから、だから一文のお金だつて出せないわけですから、このときの費用については私は表向きかわりは持つていないんですけど、会費一万円でした。数が多いですから、それなりに事務費はでたのかなつて思つてゐるんですけど。だから弁護士にお願いするときも、弁護士もボランティアをやつてもらわないとだめだと私、弁護士会に対して言ふんです。それでもね消費者問題をやつてくださる弁護士は福井県では数限られてくるんですよ、いつもかもそんな赤字になるようなもの持つていったつてしょうがないつていうか、先生だつていやになつてしまわれる。そんなんで、集団で、消費者も会費が少なくて弁護士もそれなりに、まあ事務費くらいはでるといふようなこと、やつぱり私も頭の中では考へてやつてゐます。もちろん訴訟費用については県も条例で持つてゐるんですけども、使つたことないんですよ。ほとんどの県で使つたことない。いくつかの県はありますがね。そんななかやつてられないんですよ。実をいうと、絵に書いたぼたもちかなつていう話もするんですけど、でもそれも、あればね、県が費用を出してできますよつていえますから、まあいいかなつて思ひます。それから、もう一つの質問についてですが、私が三〇年センターにいたのは専門職でもない。私は生活改良普及員なんですけれども。それまでに女性問題やらないかなどの誘ひはありましたけれども、私はこの部門が好きだからここから動かさないでください。私上へあがらなくても結構ですつて。女だから言えたのかもしれない。男性だったらね、やつぱり上いつて、こう給料あがつて、つて思ふかもしれないからね。だか

「これら女の甘えかな」と思いながら私は断つてきて、最後にはどこの部署も引き受け手がないというところへきちゃったからどこへもうきてくれるなということだと思えます。結局、ここで所長になったわけなんですけど。

N ええとよろしいでしょうか。司会役がどうもあんまりうまくなくて、せつかくの織田さんの持っている素材とか経験とか全部引き出せなかったんですけど、織田さんの持っている特別なその消費者行政に対する情熱ですね、それからその気概というものの、その一端でも皆さんにお伝えできたならば成功だったかと思っております。織田さんどうもありがとうございました。

O どうもありがとうございました。

【資料】

被害者の会をつくり訴訟等に持ちこんだ事件 (福井県生活科学センター)

NO	件 名	概 要	会員数	年 月
1	印鑑ねずみ講	18万円の印鑑を購入し3人紹介すれば120万円が儲かるとの触れ込みで、会員が鼠算的に拡がり約1,051人の被害がでた。	(人) 400	昭和57年7月 ～58年2月
2	SECマルチ商法	宝石、化粧品など1セット25万円前後を購入し、販売数に応じて代理店などに昇格し商品の購入割引率が高くなる仕組み。友人知人を巻き込んでの商法による被害は全国に及んだ。	50	昭和58年3月 ～59年8月
3	コーラ瓶内職商法	月収30万円とのことで、コカ・コーラの空き瓶からガラス工芸品を作る機械を120万円で購入したが全く収入にならない。被害は全国に及んだ。	14	昭和59年11月 ～60年
4	英語教材 アポイントメント 商法	電話で呼び出し海外旅行に安く行ける会員得点の話をして、実は高額な英語教材を買わされたとの苦情が続発、解約が難行した。	83	昭和59年11月 ～60年
5	消火器の訪問販売	消防署の職員を装って消火器を高く売付、解約に応じない。	50	昭和59年 ～60年
6	アニメ内職商法	内職になることを前提に26,000円でアニメーション彩画講習を受けたが全く収入にならない。	20	昭和59年
7	豊田商事		342	
8	デスピア ダイヤモンド マルチ商法	40万円のダイヤモンドを購入し3人紹介すれば儲かると言われて契約したが、全く儲からない。解約に応じてくれない。	61	昭和61年9月 ～62年8月
9	靈感商法	先祖のたたりを払うためと称して高額なつばや多宝塔を買わされ、解約に応じない。	12	昭和62年 ～平成元年
10	「前払い式割賦販売」会社の倒産	宝石等の購入目的に積み立てていた会社が倒産、その後無許可であった事が判明、被害者が続出した。	20	平成元年

消費者行政の歴史を語る

NO	件 名	概 要	会員数	年 月
11	予備校 不当表示事件	有名予備校と提携しているなどと 宣伝していた予備校に入学したが 授業がなっていないとの苦情があ り、偽りの表示であることが判明 した。授業料を返してくれない。	(人) 4 (8組)	平成元年
12	楽器店の 名義貸し事件	楽器店が多くの名義貸しをして倒 産、クレジット会社からの催促で 苦情が続出した。	63	平成4年
13	ココ山岡		50	
14	消費者金融で集団 名義貸し事件	「コンピュータ操作で借金は消え る」などと勧誘され、多額の借金 をさせられ、20%の礼金をもらい、 借りたお金は全部紹介者にわたし てしまった。消費者金融から借金 を返せと言ってくる。被害は県下 全域に鼠算式に拡がった。	400 以上	平成10年